



Refacciones y repuestos.

Hasta los productos de mayor calidad necesitarán tarde o temprano de nuestra atención para resolver labores de mantenimiento o reparación. Ya sea por uso o por averías accidentales, nuestros acuarios podrían ocupar un suministro de refacciones y repuestos originales eficiente y de calidad. Conscientes de esto, nuestro objetivo es ofrecer a nuestros clientes el mejor servicio con el objeto de proporcionarles una excelente experiencia de uso, garantizando una larga y satisfactoria vida útil a todos los productos de nuestras marcas.

Todos los distribuidores autorizados de las marcas **AZOO, SEACHEM, BOYU, DYMAX, ISTA, DECOLINE e IDEAS MARINAS** en México podrán disponer de un suministro de partes originales para repuestos y refacciones, tanto durante el periodo de garantía como fuera de este. Este servicio es ofrecido por Ideas Marinas y está supeditado al régimen de suministro de piezas por parte de cada fabricante. Existe una lista detallada de estas piezas de suministro a disposición de todos los distribuidores.

Refacciones:

- Existen dos tipos de refacciones originales: Las de uso frecuente y las de baja demanda.
 - **Las partes de uso frecuente** se encuentran normalmente en stock a disposición del usuario incluso un tiempo después de que el producto quede discontinuado por el fabricante. Estas piezas aparecen en el listado de refacciones de cada distribuidor antes mencionado.
 - **Las partes de baja demanda** comprenden cualquier componente que pudiera necesitar cualquier producto para resolver una reparación o rotura, y se deben pedir al fabricante. Lógicamente, el período de entrega es más largo, y dependerá de las fechas de importación.
- **Transporte:** este servicio incluye los gastos de gestión, pero no los de transporte de las partes. Este costo lo asumirá el cliente final.
- **Disponibilidad:** El tiempo de suministro y la disponibilidad de las partes dependerán de las existencias del fabricante, que se reserva el derecho de discontinuarlas o modificarlas sin previo aviso.

Repuestos:

Son aquellas piezas que por desgaste y uso están pensadas para ser reemplazadas periódicamente. Dentro de estas piezas se incluyen los tubos fluorescentes, cuchillas de repuesto de rasquetas, rotores, de bombas de agua, membranas para bombas de aire, empaques de filtros, etc. El suministro de este tipo de piezas es continuado y por lo general suelen estar disponibles.

Servicio de garantía:

- Este servicio aplica a todas las labores de reparación o sustitución de ciertas piezas en caso de sufrir cualquier desperfecto o rotura durante el periodo de garantía de 90 días tras su compra. Una vez consumido este periodo, puede solicitar este servicio previo acuerdo con el distribuidor donde realizó la compra del equipo.
- Procedimiento de reparación:
 - Antes de realizar este servicio, es necesario que el producto haya sido adquirido en un **distribuidor autorizado**. Este trámite lo realizará directa y exclusivamente este distribuidor con **Ideas Marinas**.
 - El componente dañado será enviado a nuestras instalaciones para ser revisado. Una vez allí nuestros técnicos analizarán el problema cotizarán una reparación, informando además al distribuidor sobre el tiempo y condiciones de entrega.
 - El distribuidor se pondrá en contacto con el cliente para dar aviso de los costos de reparación para poder confirmar los trabajos a realizar.
 - Este servicio no incluye los gastos de transporte de recepción o de entrega y en ningún caso asumirá los costos por rotura o pérdida durante el mismo.
 - El suministro de partes dependerá la disponibilidad de nuestro stock y del suministro del fabricante.
- Todos aquellos componentes que deban sustituirse y que quedasen fuera de garantía del producto derivados de un mal uso o instalación incorrecta tendrán un costo para el cliente final, el cual será notificado mediante su distribuidor para autorizarlo.